

SKRIPSI
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
DENGAN METODE HEdPERF DAN TRIZ



Disusun oleh :
INDRIANI AYU PUSPITA
5303013020

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2017

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DI UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA DENGAN METODE HEDPERF DAN TRIZ” yang disusun oleh mahasiswa :

Nama : Indriani Ayu Puspita

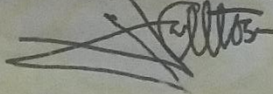
Nomor pokok : 5303013020

Tanggal ujian : 26 Mei 2017

Dinyatakan telah memenuhi sebagian persyaratan kurikulum Jurusan Teknik Industri guna memperoleh gelar Sarjana Teknik bidang Teknik Industri.

Surabaya, 19 Juni 2017

Ketua Dewan Penguji



Ir. Hadi Santosa, MM.

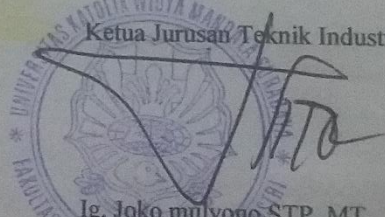
NIK. 531.98.0343

Dekan Fakultas Teknik



Ir. Suryadi Ismadji, MT., Ph.D.
NIK. 521.93.0918

Ketua Jurusan Teknik Industri



Ig. Joko Mulyono, STP., MT.
NIK. 531.98.0325

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **"PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DI UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA DENGAN METODE HEDPERF DAN TRIZ"** yang disusun oleh mahasiswa :

Nama : Indriani Ayu Puspita

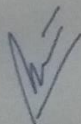
Nomor pokok : 5303013020

Tanggal ujian : 26 Mei 2017

Dinyatakan telah memenuhi sebagian persyaratan kurikulum Jurusan Teknik Industri guna memperoleh gelar Sarjana Teknik bidang Teknik Industri.

Surabaya, 14 Juni 2017

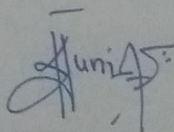
Dosen Pembimbing I



Dian Retno Sari, S.T., MT.

NIK.531.97.0298

Dosen Pembimbing II



Luh Juni Asrini, S.si, M.si.

NIK.531.14.0814

PERNYATAAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini,

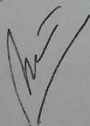
- ★ Nama lengkap **INDRIANI AZU PUSPITA**
- ★ Nomor pokok **5303013020**
- ★ Jurusan **TEKNIK INDUSTRI**
- ★ Alamat tetap/asal **PONDOK SIDIKARE INDAH BLOK Q& NO. 31, SIDAARTO, JAWA TIMUR.**
- ★ No. telepon **089521316962** (sesuai alamat tetap/asal)
- ★ Judul skripsi **PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DI UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA DENGAN METODE HEDPERF DAN TRIE**
- ★ Tanggal ujian (lulus) **26 MEI 2017**
- ★ Nama pembimbing I **DIAN RETNO SARI, ST, MT.**
- ★ Nama pembimbing II **LUH JUNI ASRINI, Ssi, M.Si.**

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya adalah hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil suatu plagiat. Apabila suatu saat dalam skripsi saya tersebut ditemukan hasil plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademis terhadap karier saya, seperti pembatalan gelar dari fakultas, dll.
2. Skripsi saya boleh digandakan dalam bentuk apapun oleh pihak Fakultas Teknik Unika Widya Mandala Surabaya sesuai kebutuhan, demi untuk pengembangan ilmu pengetahuan selama penulisan pengarang tetap dicantumkan.
3. Saya telah mengumpulkan laporan skripsi saya tersebut (pada jurusan & fakultas) dalam bentuk buku maupun data elektronik/CD dengan judul yang sama. Apabila terjadi kekhilafan dalam buku maupun data elektronik/CD tersebut, saya bersedia memperbaikinya sampai dengan tuntas.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya, tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Mengetahui/menyetujui:
Pembimbing I,



DIAN RETNO SD, MT
NIK. **531.97.0298**

Surabaya, **11 Juli 2017**
Yang membuat pernyataan,



LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai Mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya :

Nama : Indriani Ayu Puspita

NRP : 53030103020

Menyetujui skripsi / karya ilmiah saya dengan judul **“PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DI UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA DENGAN METODE HEDPERF DAN TRIZ”** untuk di publikasikan / ditampilkan di internet atau media lainnya (*Digital Library* i Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 14 Juni 2017

Yang menyatakan,



Indriani Ayu Puspita

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan anugerah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar. Penyusunan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Teknik Industri Fakultas Teknik Widya Mandala Surabaya. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, penyelesaian penulisan skripsi ini sangat tidak mungkin. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah S.W.T yang telah memberikan ramatNya kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi
2. Orang tua dan adik dari penulis yang telah banyak memberikan bantuan, dukungan dan doa.
3. Dekan Fakultas Teknik, Ir. Suryadi Ismadji, MT., Ph.D, yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan tugas akhir.
4. Bapak Ig. Joko Mulyono, STP., MT, selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan ijin untuk melaksanakan tugas akhir.
5. Ibu Dian Rento Sari Dewi, ST., MT, selaku Dosen Pembimbing I yang telah sabar memberikan banyak bantuan, dukungan, bimbingan, memperhatikan dan mengarahkan penulis. Serta atas segala informasi, ide dan pengetahuannya di bidang Riset Pemasaran agar dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
6. Ibu Luh Juni Asrini, S.si., M.si selaku Pembimbing II yang terus menerus memberikan dukungan, saran dan pengetahuannya.
7. Seluruh dosen teknik industri yang telah banyak membimbing dan memberikan ilmu kepada penulis selama masa kuliah.

8. Teman-teman seangkatan 2013 yang terus mendukung dan memberi semangat. Terimakasih atas persahabatan yang tidak akan terlupakan selama hampir empat tahun di WM Kalijudan.
9. Ardivarian yang selalu memberikan semangat serta membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi
10. Serta semua pihak yang membantu secara langsung maupun tak langsung; karena keterbatasan tempat, tak dapat disebutkan satu per satu.

Inti dalam penyusunan Skripsi yang bertemakan riset pemasaran dalam sebuah industri jasa ini adalah ingin mempelajari bahwa ilmu industri bukan hanya dapat diterapkan di industri manufaktur saja, ilmu industri cakupannya sangatlah luas. Dengan pengolahan data menggunakan metode HEdPERF dan TRIZ penulis sangat mengharapkan semoga hasilnya dapat berguna untuk peningkatan kualitas pelayanan di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Akhir kata, sama halnya dengan peribahasa tak ada gading yang tak retak, Skripsi ini juga masih jauh dari kata sempurna. Namun dibalik kekurangannya, semoga Skripsi ini tetap bermanfaat dan dapat memberikan informasi bagi para pembaca. Semoga pula dapat menginspirasi untuk penelitian sejenis berikutnya.

Surabaya, 15 Mei 2017

Penulis

Daftar Isi

Halaman judul	i
Lembar pengesahan	ii
Kata Pengantar.....	vi
Daftar isi	viii
Daftar Tabel	xi
Abstrak	xii

BAB I PENDAHULUAN

4.8. Latar Belakang	1
4.8. Perumusan Masalah	3
4.8. Tujuan Penelitian	3

BAB II LADASAN TEORI

2.1. Jasa	5
2.1.1 Pengertian Jasa	5
2.1.2 Karakteristik Jasa Jasa	6
2.2. Metode Pengukuran Jasa	7
2.2.1 SERVPERF.....	8
2.2.2 HERdPERF	9
2.3. Teknik sampling	15
2.3.1 <i>Non Probability sampling</i>	16
2.3.2 <i>Slovin</i>	18
2.4. Penyusunan kuesioner	18
2.5. Analisis <i>statistic</i>	19

2.5.1 Statistik deskriptif	19
2.6. <i>Traffic Light System</i>	20
2.7. <i>Structural Equation Modelling</i>	20
2.8. TRIZ	22
2.8.1. 39 parameter TRIZ	22
2.8.2. 40 <i>inventive principle</i> TRIZ	27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Lokasi dan waktu penelitian	40
3.2. Metodologi penelitian	41
3.3. Sumber data	42
3.4. Populasi dan sampel	42
3.5. Penentuan alat ukur	42
3.6. Penyusunan kuesioner	43
3.7. Uji validitas dan reliabilitas data	47
3.8. Tahap pengolahan dan Analisis data	48
3.9. Membuat kesimpulan dan saran	49

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1. Pengumpulan dan pengolahan data	50
4.2. Pengumpulan dan pengolahan data pra-kuesioner	50
4.3. Pengolahan data kuesioner resmi	51
4.4. Rekapitulasi kritik dan saran	57

BAB V ANALISA

5.1. Analisa deskriptif	58
5.2. Analisa persepsi	64
5.3. Analisa SEM	78

5.4. Analisa TRIZ	90
-------------------------	----

BAB VI KESIMPULAN dan SARAN

6.1. Kesimpulan	101
-----------------------	-----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

2.1 Variabel dimensi HEdPERF	11
3.1 Variabel dimensi HEdPERF yang digunakan	45
4.2 Rekapitulasi profil responden	52
4.3 Rekapitulasi bagian dimensi HEdPERF	54
4.4 Rekapitulasi kritik dan saran	57

ABSTRAK

Kualitas pelayanan suatu pendidikan menjadi salah satu indikasi citra suatu institusi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya berdasarkan 5 dimensi HEDPERF (*non-academic, academic, reputation, access dan program issues*), mengetahui dimensi HEDPERF apa yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan dan variabel apa saja yang perlu dilakukan perbaikan. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisa dengan metode *Structural Equation Modelling* (SEM) untuk mengetahui pengaruh nyata kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan, *Traffic Light System* untuk mengetahui variabel apa saja yang perlu diperbaiki, setelah diketahui variabel yang perlu perbaikan, selanjutnya dianalisa dengan metode TRIZ untuk menemukan solusi inovatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan pendidikan di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya adalah cukup puas dengan jumlah responden 55 dari total responden 100, sedangkan berdasarkan analisa dengan menggunakan metode *Structural Equation Modelling* didapatkan hasil bahwa adanya pengaruh nyata antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan dengan nilai factor loading bernilai positif yakni 1.02. Hasil yang didapatkan dari analisa TRIZ terdapat 8 variabel dari 36 variabel yang tergolong dalam kategori kuning atau perlu ditingkatkan. Oleh karena itu perlu dilakukan perbaikan, dan hasil yang didapatkan diantaranya perlunya peninjauan ulang SOP dan waktu baku pengerjaan untuk staff non akademik, pembuatan SOP mentoring dan program tutor untuk meningkatkan kepedulian dosen terhadap akademik mahasiswa, pengecekan dan perawatan secara periodik untuk fasilitas akademik, perluasan program kerja organisasi mahasiswa yang banyak melibatkan pihak eksternal, serta penambahan fasilitas kritik dan saran untuk mempermudah mahasiswa dalam memberi masukan kepada pihak Universitas.

Kata kunci : Jasa pendidikan, HEDPERF, *Structural Equation Modelling*(SEM), TRIZ

